

Manual de Uso - Sistema AtosBPM

Módulo Atendimento

Seja bem-vindo!

Prezado Cliente Embrase,

Visando a melhoria no atendimento de nossos clientes, a Embrase implantou o sistema Atos BPM (Atendimento ao Cliente) - Business Process Management.

O BPM – Gerenciamento de Processos de negócios é uma tecnologia que permite que a Embrase monitore todas as reclamações, sugestões e elogios de nossos clientes, com isso o atendimento se tornará mais dinâmico e preciso. Nossos clientes a partir de agora podem realizar reclamações, sugestões e elogios a partir de um simples acesso em nosso site / Portal do cliente.

Esse material tem o objetivo de demonstrar de uma maneira simples os procedimentos necessários para o uso desta ferramenta.





Seja bem-vindo!

Observações:

O login será o número do seu CNPJ ou CPF cadastrado na nossa base de dados. Este login visualizará todas as filiais do contrato.

O manual para o uso da ferramenta está disponível no portal do cliente, no campo canal de atendimento ao cliente.

Para mais informações ligue:

Canal de Atendimento ao Cliente: (11) 3879-5801



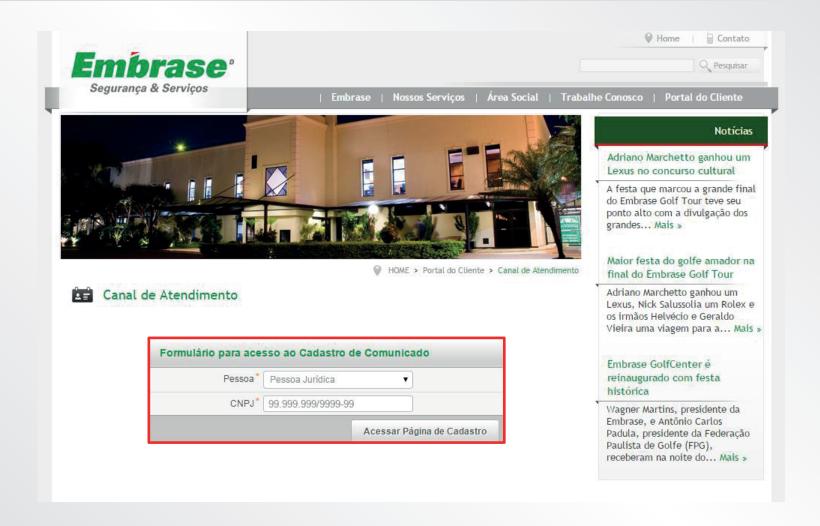


Navegando pela Portal do Cliente/Canal de Atendimento no site da Embrase, o usuário passa a ter acesso a um link que irá redirecioná-lo para uma tela de identificação. Após se identificar (CPF ou CNPJ), um formulário é apresentado para registrar um comunicado referente a determinado serviço.

Através deste formulário o cliente da Embrase tem a possibilidade de cadastrar um comunicado seja ele um elogio ou uma reclamação. A única restrição, é que ele possua seu CPF/CNPJ já cadastrado no sistema.

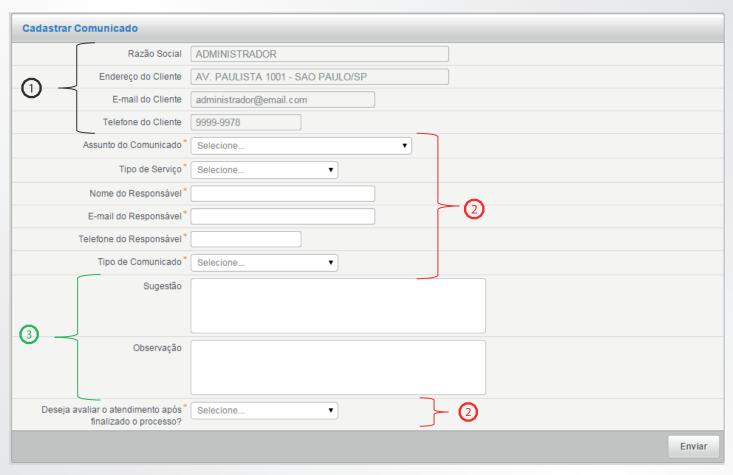


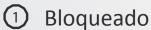




















1. Campos Bloqueados

Os campos "Razão Social", "Endereço do Cliente", "E-mail do Cliente" e "Telefone do Cliente" são bloqueados para edição, sendo carregados automaticamente com base no CPF/CNPJ informado na tela anterior. Caso o registro não exista, será informada a tela de erro abaixo:

Razão Social	ADMINISTRADOR
Endereço do Cliente	AV. PAULISTA 1001 - SAO PAULO/SP
E-mail do Cliente	administrador@email.com
Telefone do Cliente	9999-9978





2. Campos Obrigatórios

Os campos "Assunto do Comunicado", "Tipo de Serviço", "Nome do Responsável", "E-mail do Responsável", "Telefone do Responsável", "Tipo de Comunicado" e "Deseja avaliar o atendimento após finalizado o processo" devem ser obrigatoriamente preenchidos.

Caso o usuário clique no botão "Enviar" sem preencher todos os campos obrigatórios, uma mensagem de alerta será exibida e o campo receberá o foco para digitação.

Exemplo:







2. Campos Obrigatórios

O campo "E-mail do Responsável" deve ser preenchido com o e-mail de quem deve ser notificado com os avisos do sistema durante o decorrer do processo. Neste campo é possível inserir mais de um endereço de e-mail separando-os com ponto e vírgula (;).

E-mail do Responsável*

financeiro@email.com;rh@ermail;com;diretoria@email.cor





2. Campos Obrigatórios

Caso seja selecionado o valor "Sim" para o campo "É Gerente de Contrato?", o campo "Gerente" irá aparecer como obrigatório.

É Gerente de Contrato?*	Sim ▼
Gerente*	





2. Campos Obrigatórios

Caso o usuário selecione o campo "Deseja avaliar o atendimento após finalizado o processo?" com o valor "Sim", ele receberá um link após a finalização do processo no Atos para que possa avaliar o atendimento recebido.

Deseja avaliar o atendimento após * Sim ▼ finalizado o processo?

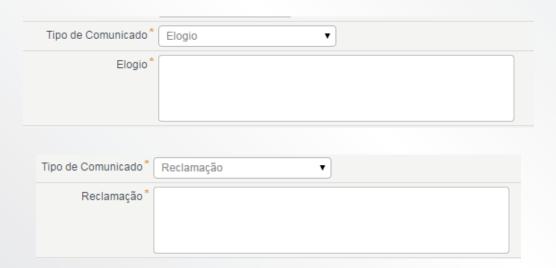




2. Campos Obrigatórios

No campo "Tipo de Comunicado" deve-se optar pelo valor "Reclamação" ou "Elogio". Após a seleção, um campo com este mesmo nome é apresentado no formulário como obrigatório.

Exemplos:







3. Campos Opcionais

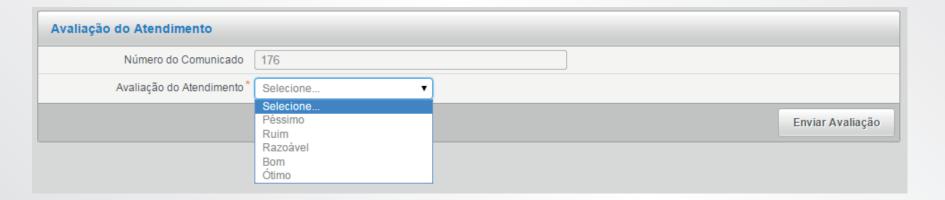
Os campos "Sugestão" e "Observação" tem seu preenchimento opcional, portanto o usuário deve julgar se é necessário preenchê-los ou não.

Sugestão	
Observação	





Após o encerramento do processo no Atos, um e-mail é disparado para os clientes que selecionaram com o valor "Sim" o campo "Deseja avaliar o atendimento após finalizado o processo?". Neste e-mail consta um link para registro da avaliação.









www.embrase.com.br